

ユニバーサル コミュニケーション デザイン協会は、 ドキュメント(申込書、通知物等)作成における デザイン改善の PDCA サイクル 「ドキュメント・デザイン・マネージメント (DDM)」 サービスの提供を開始しました。

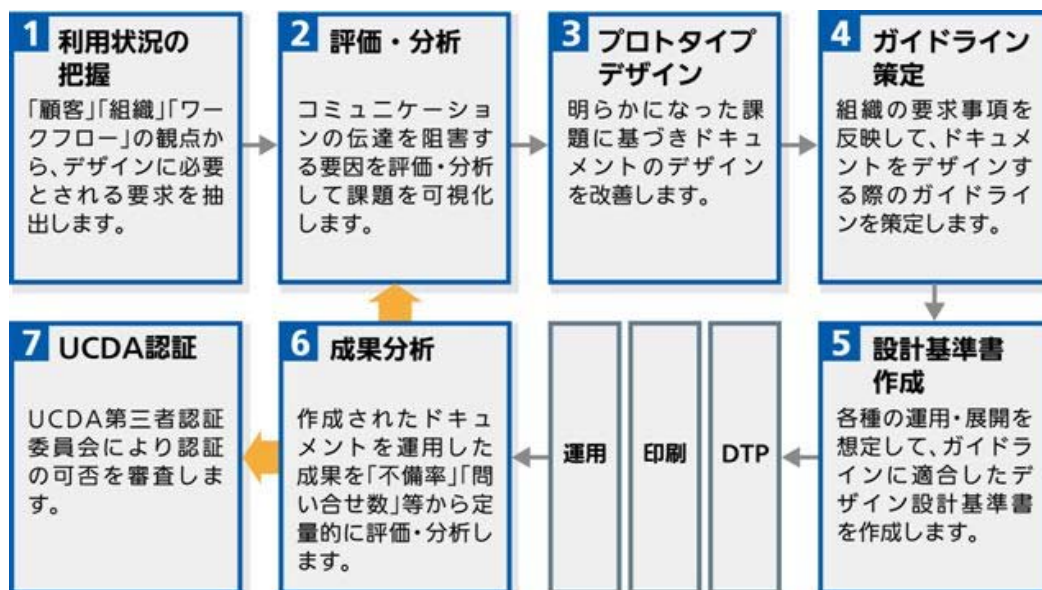
～生活者と一緒に行うデザイン改善により、
「わかりやすさ」の UCDA 認証取得を支援します～

企業や団体が生活者に提供する情報コミュニケーションの問題点を発見し、「見やすく、わかりやすく、伝わりやすく」改善する活動を行っている一般社団法人ユニバーサル コミュニケーション デザイン協会 (UCDA/理事長: 福田 泰弘) は、このたび、ドキュメント (申込書や通知物等) 作成におけるデザイン改善の PDCA サイクル「ドキュメント・デザイン・マネージメント (DDM)」サービスの提供を開始しました。

金融機関をはじめとする様々な企業では、ユーザーの高齢化や商品・サービスの高度化により、通知物や申込書、パンフレットなど書類の「わかりやすさ」が求められています。UCDA は、産業・学術・生活者の重層的な議論によって「わかりやすさ」の基準を策定しています。この基準により、ユーザーの利用品質が認められた書類には、第三者による認証委員会において※1「UCDA 認証」が付与されています。DDM サービスは、企業が作成するドキュメント(申込書や通知物等)を、※2 独自の技術で評価・分析し、定量的なデータに基づいて、送り手・作り手・受け手が一緒にデザイン改善を行い、UCDA 認証取得を支援するサービスです。デザイン改善は、ガイドラインとして仕様化し、他のドキュメントデザインに展開できます。さらにワークフローの改善、生活者視点でのシステム設計を実現、ドキュメントデザインの改善活動が一過性のものでなく PDCA サイクルによる循環的な活動となることが特長です。これにより、企業のコミュニケーション活動におけるコスト削減と顧客満足度向上を支援することができます。

DDM の対象ドキュメントは、申込書、申請書、請求書、パンフレット、各種報告書、マニュアル、重要事項説明書など。

■DDM のプロセス



※1 UCDA 認証とは

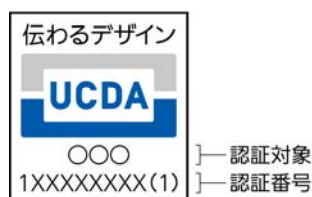
UCDA では、企業・団体のコミュニケーションにおける「わかりやすさ」の原則と基準を設け、独立した第三者機関として、「UCDA 認証制度」を推進しています。認証の原則と基準は、産業・学術・生活者による重層的な議論と研究により設定、更新されています。

UCDA 認証は、以下の2点を目的としています。

- 1) ユーザーの生命・財産にかかわる重要なコミュニケーションにおける「わかりやすさ」を評価して、ユーザーの利用品質を保証すること。
- 2) 評価を通じて、企業・団体のコミュニケーション活動を継続的に支援すること。

UCDA 第三者認証委員会による審査の結果、ユーザーの利用品質が認められた対象物または企業・団体に、UCDA 認証マークを付与して、社会の安心・安全に貢献します。

【認証マーク】



※2 独自の技術とは、

- ・ドット・レシオ・カウンター(DRC)
版面の情報量を、白と黒の2階調の画像に処理するアルゴリズムによって数値化する。
- ・フォーム・アナリスト(FA) ㊷
版面の構成要素(文章、記入欄、図表など)を領域として設定し、その中の文字数、級数、ジャンプ率、図版率、版面率などを計測して数値化する。
- ・アイ・トラッキング・アナリスト(ETA) ㊷
帳票デザインや Web 画面の改善に役立つ人間工学に基づいた分析サービス。ユーザーの

認知結果とデザイン要素との因果関係を把握し、客観的に評価・分析することで、見やすさ、わかりやすさを検証する。

- ・ DC9 ヒューリスティック評価(DC9)

3~5名の評価員が経験則に基づいて、デザインの見やすさ、わかりやすさを阻害する問題点を発見、独自に開発した9つの評価項目に分類、問題の深さを4段階で評価、数値により可視化する。(特許申請中)

- ・ 応用情報デザイン(AID)

各種解析サービスで得られた分析結果をもとに、認定デザイナーが感性を加えて改善デザインを提供する。

- ・ 差分評価テスト(DET)

プロトタイプと改善後のインターフェースを用いて、実際にユーザーにタスクを課した使用テストを行い、改善度合いを比較する。テスト結果は定量的に把握できる。

●一般社団法人ユニバーサル コミュニケーション デザイン協会[®]

一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会は、2007年任意団体として設立(2009年11月に一般社団法人化)。視覚情報伝達の領域に、人間中心設計の考え方を導入。生活者の生命・財産に関わる「金融コミュニケーション」の分野を中心に、帳票やコミュニケーションメディアの研究と評価・改善を行っています。産業・学術・生活者の第三者による研究および評価・改善活動で情報の伝達効率を向上させ、発信者である企業・団体と、受信者である生活者、双方の利益に資することをめざしています。2011年3月には「UCDA アワード 2011」として、生命保険会社がすべての契約者に年一回送付する「ご契約内容のお知らせ(総合通知)」、インターネットで契約内容を確認できる「インターネットサービス」、損害保険会社がすべての自動車保険契約者に送付する「自動車保険証券」をデザインの視点で評価、優れたデザインを表彰しました。

本件に関するお問合せ先

一般社団法人ユニバーサル コミュニケーション デザイン協会[®] (UCDA) 事務局

TEL : 03-3543-8355 FAX : 03-3549-6152

E-mail : info@ucda.jp

URL : <http://www.ucda.jp>